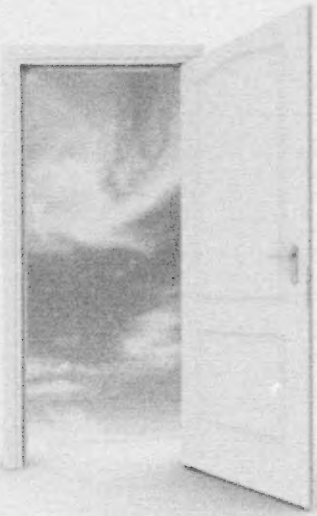
Office de la propriété intellectuelle du Canada
Un organisme d'Industrie Canada

Canadian Intellectual Property Office
An Agency of Industry Canada

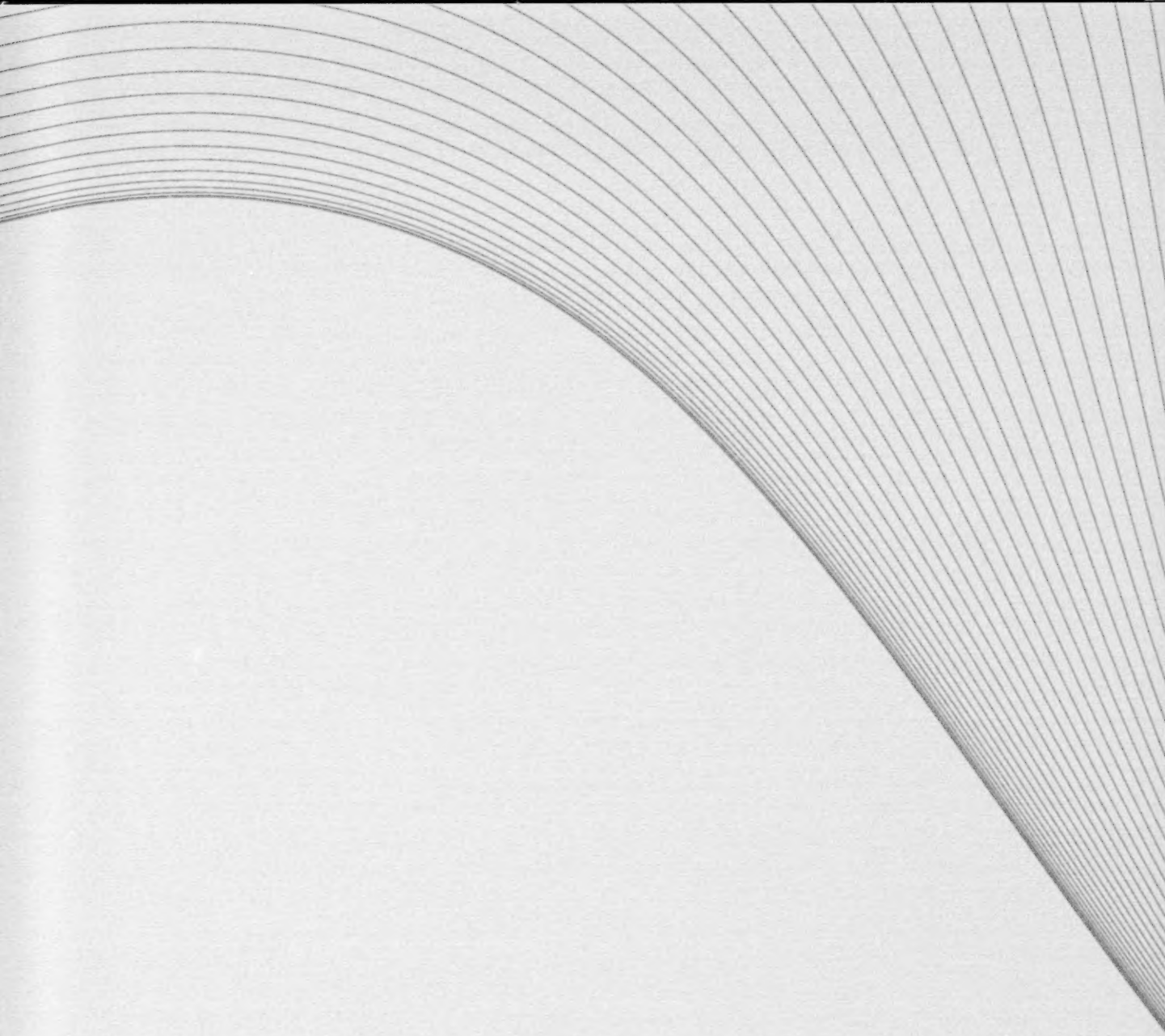
Rapport annuel 2012-2013 de l'OPIC



Une année de découvertes

Canada

OPIC CIPO



Une année de découvertes

Office de la propriété intellectuelle du Canada **Rapport annuel 2012-2013**

www.opic.ic.gc.ca

On peut obtenir cette publication sur supports accessibles, sur demande.

Coordonnées
Centre de services à la clientèle
Office de la propriété intellectuelle du Canada
Industrie Canada
Place du Portage I
Bureau C-229, 2e étage
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9
Tél. (sans frais) : 1-866-997-1936
ATS : 1-866-442-2476
Téléc. : 819-953-OPIC (819-953-6742)
opic.contact@ic.gc.ca

Cette publication est également offerte par voie électronique en format HTML à www.opic.ic.gc.ca.

Autorisation de reproduction
À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que l'OPIC soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec l'OPIC ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, veuillez faire parvenir un courriel à : droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

Cat. No. Iu71-2013F-PDF
ISSN 1200-6017

Table des matières

MESSAGE DU PRÉSIDENT 2

INTRODUCTION 5

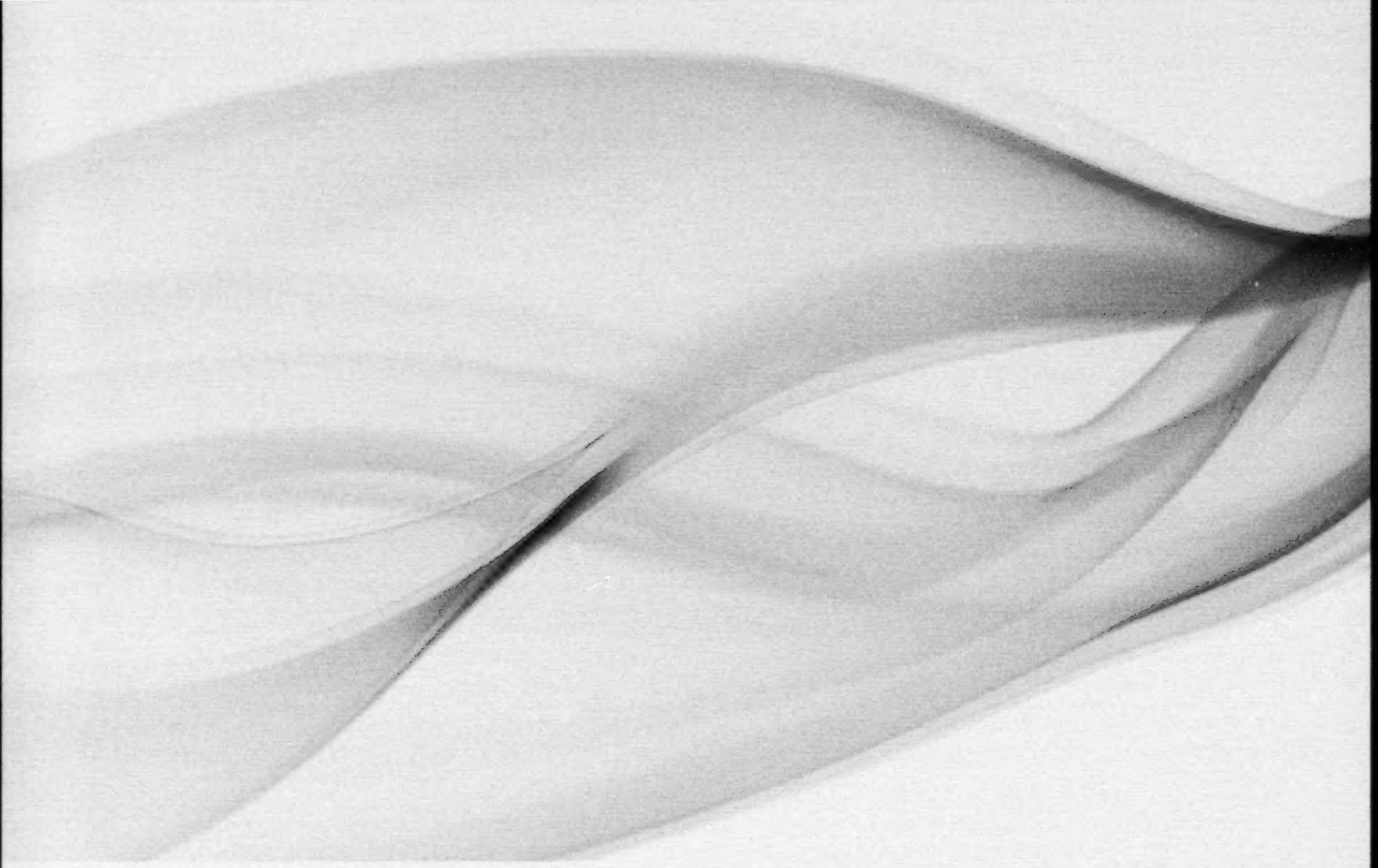
RÉSULTATS DES PILIERS 6
- Pilier Clients 6
- Pilier Accès aux connaissances innovatrices 8
- Pilier Cadre de la PI moderne 8
- Pilier Main-d'œuvre hautement qualifiée 10
- Pilier Infrastructure de la TI adaptée 11
- Pilier Excellence opérationnelle 12

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT DES SECTEURS D'ACTIVITÉ 14
- Direction des brevets 14
- Direction des marques de commerce 15
- Direction du droit d'auteur et des dessins industriels 15
- Commission d'appel des brevets 15
- Commission des oppositions des marques de commerce 15
- Normes de service à la clientèle 15

UNE ANNÉE DE DÉCOUVERTES 16

ACRONYMES 17

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES EN LIGNE 18



À propos de l'OPIC

L'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), organisme de service spécial relevant d'Industrie Canada, est chargé d'administrer le régime canadien des droits de propriété intellectuelle (PI) :

- brevets;
- marques de commerce;
- droit d'auteur;
- dessins industriels;
- topographies de circuits intégrés.

Les clients de l'OPIC sont principalement des personnes qui demandent une protection de leurs droits de PI, des agents représentant ces personnes, des exploitants de régimes de la PI et le milieu des affaires canadien. Le fait que l'OPIC est un organisme autofinancé guide de manière importante la planification et les activités. Étant financé à partir des revenus tirés de ses services, l'OPIC peut réitérer son engagement en matière d'efficacité, d'efficience et d'adaptation aux besoins des demandeurs de droits de PI. Cet engagement s'applique à toutes les parties et à tous les intervenants qui sont concernés par les processus et les activités de l'OPIC.

Vision, Mission et Valeurs

Vision

Notre leadership et notre expertise en matière de propriété intellectuelle appuient la créativité, favorisent l'innovation et contribuent à l'essor économique.

Mission

Contribuer à l'innovation et au succès économique du Canada :

- en offrant plus de certitude sur le marché, grâce à des droits de qualité accordés en temps opportun;
- en encourageant et en appuyant l'invention et la créativité grâce au partage des connaissances;
- en faisant connaître la PI aux innovateurs pour les encourager à mieux l'exploiter;
- en aidant les entreprises à être concurrentielles dans le monde, grâce à la coopération internationale et à la promotion des intérêts du Canada en matière de PI;
- en administrant l'office et le régime de PI du Canada de façon efficace et efficiente.

Valeurs

À titre de partenaires de confiance chargés d'instaurer une économie innovatrice au Canada

- Nous appliquons les principes de l'excellence et de l'efficacité à tout ce que nous faisons.
- Nous prenons des décisions rapides et judicieuses concernant les droits de PI.
- Nous respectons le point de vue des intervenants, tout en jouant notre rôle d'organisme de réglementation.

En tant qu'employés fiers de travailler à l'OPIC

- Nous nous acquittons de nos tâches de manière à préserver et à mettre à profit la bonne réputation et la crédibilité de l'OPIC.
- Nous travaillons dans un esprit de collégialité.
- Nous agissons à titre d'ambassadeurs de la PI.
- Nous sommes en faveur de l'amélioration et de l'apprentissage continus.

À titre de personne

- Je respecte mes collègues.
- Je valorise la diversité.
- Je reconnais la valeur des idées et des contributions des autres employés.

Engagement en matière de service à la clientèle

Par téléphone :

- Nous répondons à votre appel avec courtoisie et efficacité et, au besoin, nous vous indiquons la personne qui saura vous renseigner dans la langue officielle de votre choix.
- Nous enregistrons clairement tous les messages d'accueil dans les deux langues officielles.
- Nous prenons connaissance, au moins une fois par jour, des messages qui nous sont laissés et nous vous rappelons avant la fin du jour ouvrable qui suit le message.

En personne :

- Nous vous accueillons dans la langue officielle de votre choix.
- Nous vous offrons la possibilité de rencontrer un agent d'information du Centre de services à la clientèle dans les dix minutes qui suivent votre arrivée.
- Nous vous offrons les services de spécialistes de la PI sur rendez-vous.

Demandes de renseignements par courrier général, courrier électronique et télécopieur :

- Nous correspondons avec vous dans la langue officielle de votre choix.
- Nous accusons réception des demandes de renseignements par courrier général, courrier électronique et télécopieur dans les deux jours ouvrables qui suivent leur réception.

Si vous désirez enregistrer officiellement des observations sur les produits et services offerts par l'OPIC, veuillez utiliser notre formulaire de rétroaction en ligne en cliquant sur le bouton « Contactez-nous » sur le site de l'OPIC.

Pour nous joindre

Office de la propriété intellectuelle du Canada
Industrie Canada
Place du Portage I
Bureau C-229, 2e étage
50, rue Victoria
Gatineau, QC K1A 0C9

Renseignements généraux :
Tél. (sans frais) : 1-866-997-1936
ATS : 1-866-442-2476
Téléc. : 819-953-OPIC (819-953-6742)
Courriel : opic.contact@ic.gc.ca
Site Web : www.opic.ic.gc.ca

Message du président

Je suis heureux de vous présenter le *Rapport annuel 2012–2013 de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada*. Ce rapport annuel est le premier depuis la publication de la stratégie d'affaires, qui a été lancée en 2012 pour une période de cinq ans. Dans l'ensemble, la première année s'est avérée fort réussie.

L'année 2012–2013 en a été une de découvertes alors que l'OPIC a adopté l'orientation ambitieuse énoncée dans sa vision : *Notre leadership et notre expertise en matière de propriété intellectuelle appuient la créativité, favorisent l'innovation et contribuent à l'essor économique*. Nous possédons maintenant de solides bases pour concrétiser cette vision.

Notre vision signalait la convergence de plusieurs réalités importantes.

- La prospérité économique dans une économie mondiale repose sur les nouvelles idées et les industries du savoir. La valeur de nombreuses entreprises canadiennes dépend de manière accrue de leurs actifs incorporels : brevets, marques de commerce, droit d'auteur et dessins industriels.
- Les droits de propriété intellectuelle sont propices à l'acquisition de nouvelles connaissances et à l'innovation. L'OPIC a un rôle clé à jouer pour appuyer le programme général du gouvernement visant à stimuler la croissance du Canada et à améliorer sa compétitivité économique.
- Ce que nous faisons – et surtout la manière dont nous le faisons – soutient directement les innovateurs. La rapidité, la qualité, l'efficacité et l'efficience de l'administration du régime de la PI au Canada peuvent déterminer si des idées vont être commercialisées et mises en marché avec succès.

Nous avons bénéficié d'une occasion privilégiée de rencontrer des innovateurs – nos clients – dans l'ensemble du pays. Ces rencontres nous ont permis de mieux connaître leurs besoins et leurs attentes, ainsi que les obstacles qu'ils doivent surmonter pour utiliser et mettre à profit la PI de manière effective afin d'atteindre leurs objectifs commerciaux. Cette meilleure connaissance des exigences des innovateurs et du cycle d'innovation dans lequel ils évoluent guide aujourd'hui les priorités et les objectifs de rendement de l'OPIC.

Nous avons également mobilisé d'autres intervenants clés dans le cycle d'innovation, c'est-à-dire les universités, les collèges, les incubateurs et les accélérateurs, afin de mieux saisir leurs besoins particuliers et le rôle que l'OPIC peut jouer pour favoriser la commercialisation des idées.

Un bon nombre des thèmes évoqués par les intervenants rencontrés par l'OPIC ont trouvé écho dans les témoignages de plus de 50 experts consultés par un comité parlementaire chargé d'établir un rapport sur le régime de PI au Canada. Les recommandations du comité visant les activités de l'OPIC portaient sur la nécessité d'offrir des services de qualité et rapides, de réduire le fardeau administratif et de soutenir les activités commerciales internationales. Ces recommandations préconisaient également de mener des activités de sensibilisation et de communication pour permettre aux innovateurs de prendre des décisions plus éclairées sur l'endroit et le moment où présenter une demande de protection de la PI ainsi que de connaître les options qui leur sont offertes.

J'ai été impressionné, l'année dernière, de constater le niveau d'engagement du personnel à l'égard de notre vision et de nos valeurs. Les membres du personnel sont des partenaires fiables qui contribuent à la création d'une économie canadienne innovatrice, de fiers employés de l'OPIC et des personnes qui valorisent la diversité en respectant leurs collègues et leurs clients.

Cette année marquée par la découverte confirme que nous avons choisi la bonne voie. Nous avons beaucoup appris, mais nous avons également accompli beaucoup de choses.

SYLVAIN LAPORTE
Commissaire aux brevets,
registraire des marques de commerce
et président

Introduction

Le présent rapport décrit les résultats atteints au cours de l'exercice 2012–2013, premier exercice depuis l'adoption de la *Stratégie d'affaires de l'OPIC 2012–2017*. La stratégie d'affaires décrit six piliers et les objectifs à atteindre dans ces domaines clés de concentration. Des plans internes décrivent de manière détaillée les activités à mettre en œuvre pendant l'année dans chacun des piliers.

La période 2012–2013 était très ambitieuse. Vingt-quatre objectifs ont été définis dans les six piliers. Au début de l'exercice, environ 150 activités distinctes ont été établies pour répondre aux objectifs. Ces projets se sont ajoutés aux activités courantes des secteurs d'activité de l'OPIC.

Une fois l'information acquise et les activités lancées avec succès, l'OPIC a pu confirmer l'orientation établie dans la stratégie d'affaires. De plus, l'OPIC a rajusté ses activités et précisé ses priorités au fur et à mesure de ses découvertes sur ses clients. Ces rajustements l'ont aidé à répondre plus efficacement aux besoins de ses clients. Les sections suivantes décrivent de manière détaillée les réalisations accomplies tout au long de l'exercice 2012–2013.

Résultats des piliers

Pilier Clients

Objectif : ***Améliorer la compréhension des clients pour appuyer la compétitivité et l'innovation tout en éclairant les politiques.***

L'orientation clients de la *Stratégie d'affaires de l'OPIC 2012–2017* reconnaît la nécessité pour l'OPIC de mieux comprendre ses clients – les titulaires des droits de PI et les innovateurs canadiens. Cette approche vise à assurer que le régime de la PI soutient l'innovation au Canada.

À cette fin, l'OPIC a mené trois cycles de tables rondes en 2012–2013, ciblant les petites et moyennes entreprises (PME) dans l'ensemble du pays. L'objectif de ces tables rondes consistait à mieux comprendre les besoins et les comportements des PME canadiennes avant et pendant le processus de demande de brevet et d'enregistrement de marque de commerce. Au total, 198 PME ont participé à 38 séances de consultation organisées dans plusieurs villes au Canada.

Objectif : ***Améliorer les communications avec les clients pour améliorer la prestation de services.***

Les PME ont évoqué unanimement la nécessité pour l'OPIC de renouveler son site Web et d'offrir de l'information sur la PI ciblée et adaptée aux entreprises.

L'OPIC a lancé un projet de renouvellement de son site Web fondé sur les commentaires formulés dans les tables rondes. L'OPIC a également contribué au projet de renouvellement du site Web d'Industrie Canada, qui était déjà en cours, en supervisant l'intégration d'information liée à la PI. Enfin, les fondements nécessaires au lancement d'un compte Twitter ont été mis en place. Twitter devrait s'avérer un excellent moyen pour communiquer avec les clients dans les deux sens. Cette plateforme populaire de média social sera un outil accessible et pratique pour interagir avec l'OPIC et par lequel l'Office pourra communiquer de l'information importante directement aux innovateurs canadiens.

L'OPIC a continué de répondre aux demandes de renseignements sur la PI provenant de ses clients, y compris des éducateurs, des innovateurs, des professionnels de la PI et le grand public. Notre Centre de services à la clientèle (CSC) est le principal point de contact pour le public au sein de l'OPIC. Par l'intermédiaire du CSC, l'organisme a répondu à environ 70 000 demandes d'information générale et de documentation sur des sujets tels que les procédures et les frais de dépôt de demandes, ainsi que l'état des demandes et des enregistrements.

Le personnel du Centre de services à la clientèle a également offert de l'aide à des clients qui effectuent des recherches dans les bases de données sur la PI ou qui naviguent sur le site Web de l'organisation. Ces services ont été fournis par l'entremise de la ligne de téléphone sans frais de l'OPIC, par courrier électronique, par la poste et en personne dans les bureaux de l'OPIC.

Pour garantir un service rapide, la satisfaction des clients et l'efficience opérationnelle, des normes de service qui s'appliquent au traitement des demandes de renseignements des clients ainsi qu'au contenu et à la qualité des réponses ont été mises en place. Les objectifs en matière de délai d'exécution pour la prestation de services ont été atteints dans 95 % des cas, ce qui représente une augmentation par rapport au pourcentage précédent de 90 % et témoigne d'une amélioration du niveau de service pour les clients.

Objectif : Entreprendre des activités de sensibilisation ciblées.

Dans le domaine des activités de sensibilisation ciblées, l'OPIC a présenté des études de cas et des séances d'information sur la PI. Les études de cas sur la PI sont des outils d'enseignement pour les collèges et les universités qui démontrent aux étudiants la valeur stratégique de la PI, tandis que les séances d'information sur la PI sont dispensées aux PME et aux établissements d'enseignement postsecondaire dans le cadre d'activités de collaboration entre l'OPIC et l'Institut de la propriété intellectuelle du Canada (IPIC). En 2012–2013, 108 études de cas sur la PI ont été présentées à des étudiants et 322 séances d'information sur la PI ont été organisées en collaboration avec l'IPIC à l'intention du milieu des affaires et des étudiants de niveau postsecondaire dans l'ensemble du Canada.

Pilier Accès aux connaissances innovatrices

Objectif : ***Fournir des renseignements accessibles, fiables et pertinents pour aider les inventeurs tout au long du processus d'innovation.***

Au cours de l'exercice 2012–2013, l'OPIC a entrepris de mettre en place des fondements pour rendre les connaissances innovatrices accessibles et disponibles plus facilement tout au long du cycle d'innovation. L'OPIC a analysé les commentaires des participants aux tables rondes et des rétroactions provenant d'autres sources ainsi que ses registres de données.

Les données sur les marques de commerce sont maintenant versées dans la Base de données mondiale sur les marques de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI). Cette initiative permet aux clients et aux agents de PI de trouver plus facilement les enregistrements canadiens dans les recherches internationales. Les données sur les dessins industriels ont été converties à la norme d'échange acceptée à l'échelle internationale afin d'être partagées avec l'OMPI. Ces efforts de collaboration ont offert une plus grande visibilité aux droits de PI canadiens et faciliteront les activités des Canadiens qui font des affaires sur la scène internationale.

En exploitant le travail réalisé dans le cadre du pilier Clients, l'OPIC continuera d'améliorer sa compréhension des utilisateurs de l'information sur la PI et du mode d'utilisation de cette information afin d'offrir un meilleur accès des clients aux connaissances innovatrices.

Objectif : ***Fournir des renseignements accessibles, fiables et pertinents pour donner des preuves solides à l'appui de l'élaboration de politiques et de la prise de décisions.***

L'OPIC a élaboré un prototype de rapport d'analyse de la PI dans le secteur de la nanotechnologie, qui a été bien accueilli par les spécialistes de l'industrie. L'OPIC continuera de développer ses capacités d'analyse de la PI et d'étudier des possibilités de partenariat avec d'autres organismes et intermédiaires fédéraux à l'appui de l'innovation canadienne. Cette analyse soutient l'objectif stratégique de l'organisme qui consiste à fournir des renseignements pertinents sur la PI pour aider les inventeurs et les décideurs dans les domaines des affaires et des politiques.

Pilier Cadre de la PI moderne

Objectif : ***Mettre en place un cadre administratif et réglementaire efficace qui soutient l'acquisition de droits de qualité et opportuns, tout en réduisant continuellement le fardeau administratif.***

Au cours de l'exercice 2012–2013, l'OPIC a continué d'examiner son cadre de la PI. Ses objectifs étaient les suivants :

- simplifier les procédures administratives;
- réduire les délais, les coûts et le fardeau administratif;
- harmoniser le cadre avec celui des homologues internationaux.

Cet examen a coïncidé avec les travaux du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie (INDU) de la Chambre des communes. En mai 2012, le Comité a commencé ses audiences sur le rôle de la PI dans l'innovation canadienne et les technologies de pointe. Le Comité a entendu plus de 50 témoins. L'un de ces témoins était le président de l'OPIC, Sylvain Laporte, qui a comparu devant le Comité pour discuter du régime de la PI au Canada et de son administration. Il a également fait le point sur plusieurs initiatives clés de l'OPIC.

Le Comité a publié son rapport final le 18 mars 2013. Un grand nombre de ses recommandations portent

sur les travaux effectués par l'OPIC pour stimuler une économie innovatrice, soit :

- accorder des droits de PI opportuns et de qualité supérieure;
- transmettre aux innovateurs les renseignements dont ils ont besoin pour réussir;
- élaborer un cadre de la PI qui appuie l'innovation, accroît la certitude et réduit le fardeau administratif.

L'objectif général consiste à moderniser le cadre de la PI au Canada dans les années à venir afin qu'il reflète mieux les pratiques commerciales modernes. Au cours de l'exercice 2012–2013, deux séries de modifications à la réglementation (Décisions finales et Examens des agents) ont été publiées dans la *Gazette du Canada*, Partie I, et ont été révisées pour être publiées dans la *Gazette du Canada*, Partie II, avant d'entrer en vigueur.

Objectif : Accroître la coopération internationale pour aider les Canadiens à faire face à la concurrence mondiale et attirer les investissements au pays.

L'efficacité et la qualité de nos activités de collaboration internationale jouent également un rôle important pour favoriser la certitude sur le marché, la qualité et le caractère opportun de la PI, ainsi que le succès des entreprises. À cet égard, l'OPIC a poursuivi ses efforts de renforcement des relations avec plusieurs bureaux de propriété intellectuelle dans d'autres pays.

À cette fin, une feuille de route internationale a été élaborée pour guider l'OPIC dans ses efforts visant à accroître la coopération internationale pour mieux répondre aux besoins des entreprises canadiennes. Les activités indiquées sur la feuille de route donneront lieu à des actions mutuellement bénéfiques telles que des échanges d'examinateurs, le partage de technologies de l'information et des pratiques de formation. Elles permettront également d'étendre et de créer des accords de projet pilote dans le cadre de l'Autoroute du traitement des demandes de brevet (ATDB) visant à réduire la charge de travail relative aux examens et à améliorer la qualité des brevets. L'ATDB est une initiative qui permet aux examinateurs d'établir des priorités pour les demandes de brevets en vertu de certaines conditions.

La Direction des brevets a collaboré avec des bureaux de PI mondiaux pour mettre en place des initiatives internationales de partage du travail dans le domaine des brevets visant à accélérer les examens des demandes de brevet. Ces efforts ont également contribué à améliorer la visibilité du Canada à l'échelle mondiale dans le domaine de la PI ainsi qu'à satisfaire aux obligations internationales.

En janvier 2013, une entente de programme pilote de deux ans avec le United States Patent and Trademark Office a été mise en œuvre dans le cadre de l'Autoroute du traitement des demandes de brevet – Traité de coopération en matière de brevets (ATDB-PCT). Cette entente s'ajoute à l'entente relative à l'ATDB existante conclue pour une période indéterminée avec les États-Unis et aux ententes pilotes relatives à l'ATDB avec le Danemark, la Finlande, l'Allemagne, Israël, le Japon, la Corée, l'Espagne et le Royaume-Uni.

En mars 2013, après la décision de la cour d'appel fédérale dans l'affaire *Amazon.com*[1], les directives sur la pratique d'examen au sujet des inventions mises en œuvre par ordinateur ont été approuvées. Ces directives amélioreront l'efficacité, la prévisibilité et la reproductibilité de l'examen des demandes au profit des examinateurs de brevets ainsi que des personnes qui demandent un brevet.

[1]La décision dans l'affaire *Amazon.com* rendue par la Cour d'appel fédérale concerne l'admissibilité d'une demande de brevet déposée par *Amazon.com*. Voir *Amazon.com, Inc. c. Canada (Procureur général)*, 2010 CF 1011. Recueil des décisions des Cours fédérales — [2010] 4 R.C.F. 541

Pilier Main-d'œuvre hautement qualifiée

Objectif : Attirer les employés les plus qualifiés et les maintenir en poste.

Plusieurs activités clés ont été lancées en 2012–2013 pour attirer, maintenir en poste et développer une main-d'œuvre hautement qualifiée. L'OPIC a commencé à définir des compétences clés dans le but de renforcer la capacité et d'attirer des personnes très qualifiées au sein de l'organisation. Les compétences sont formulées de manière à pouvoir être observées, mesurées et notées. Elles définissent explicitement les connaissances attendues et les capacités requises dans les différents rôles clés au sein de l'OPIC afin de faciliter le recrutement de personnes qui présentent des compétences adaptées aux emplois ainsi que la préparation des employés à leur rôle.

Objectif : Veiller à ce que les employés s'approprient les valeurs, la mission et la vision de l'OPIC et s'en inspirent.

Pour soutenir l'engagement visant à posséder une main-d'œuvre motivée qui comprend les bénéfices de la PI en termes d'innovation, l'OPIC a élaboré et mis en œuvre un programme d'orientation remodelé à l'intention des nouveaux employés. L'OPIC a également élaboré une nouvelle séance de sensibilisation à la PI à l'intention des employés en place, afin de s'assurer qu'ils soient guidés par les valeurs, la mission et la vision de l'organisation.

La création et le développement de deux comités dirigés par des employés, OPICconnex et le Comité d'engagement des employés, ont permis aux employés de l'OPIC de prendre part à diverses activités au sein de l'organisation. Le changement de nom du premier comité, de Réseau des jeunes professionnels à OPICconnex, a permis d'étendre la base du réseau et d'attirer un plus grand nombre d'employés dans le groupe. Le Comité d'engagement des employés a effectué une enquête auprès des employés pour l'aider à définir ce que signifiait la notion d'engagement au sein de l'OPIC. L'information obtenue auprès des employés a été utilisée pour élaborer un plan d'action axé sur des méthodes de renforcement de l'engagement des employés.

Objectif : Accroître la responsabilisation à tous les échelons grâce à l'harmonisation des objectifs de rendement individuels avec la stratégie d'affaires.

L'entente de gestion du rendement de l'employé et le plan d'apprentissage annuels ont permis aux employés de l'OPIC de mieux comprendre la stratégie d'affaires et d'harmoniser leur travail avec cette stratégie. Dans un processus en cascade, des ententes de gestion du rendement ont été créées entre notre président, Sylvain Laporte, et chacun des cadres supérieurs de l'organisation. D'autres ententes ont été créées de la même manière entre les cadres supérieurs et leurs gestionnaires, puis entre les gestionnaires et les employés. Ce processus a permis d'assurer une harmonisation et une responsabilité stratégiques dans l'ensemble de l'organisation ainsi que de mettre en évidence la nécessité de partager les responsabilités pour garantir la réussite de la stratégie d'affaires.

Objectif : Demeurer une organisation axée sur l'apprentissage.

En appui à la stratégie d'affaires, l'OPIC a dispensé une formation approfondie sur le leadership en matière de changement en vue de renforcer la capacité à tous les niveaux de l'organisation. Cette activité a compris la mise en place d'un Centre d'expertise sur le leadership en matière de changement, qui aide le personnel à gérer et à diriger des initiatives de changement.

L'OPIC a également élaboré et mené une initiative de gestion intégrée des talents à l'intention des cadres supérieurs et des gestionnaires de niveau EX et EX moins 1. L'initiative aidera l'OPIC à devenir une organisation axée sur l'apprentissage qui connaît les forces et les besoins de perfectionnement de ses employés. Cette initiative est encore en mode pilote et est continuellement mise à jour en fonction des rétroactions obtenues.

L'initiative de gestion intégrée des talents sera harmonisée avec la nouvelle directive en matière de gestion du rendement au fur et à mesure de sa mise en œuvre dans le reste de l'organisation.

Ces mesures visent à guider et à inspirer les employés dans la détermination de leurs besoins de formation et de perfectionnement.

Des ensembles de formation appelés blocs d'apprentissage ont également été créés pour guider les employés dans le domaine des exigences en matière d'apprentissage. Les blocs d'apprentissage suivants ont été mis en place : Formations obligatoires, Formations optionnelles et Formations particulières aux directions. Les cours dans chaque bloc dépendent des postes de chacun des employés de l'OPIC et s'adressent aux chefs de direction, aux directeurs, aux gestionnaires, aux superviseurs et aux employés.

De plus, les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2011 ont mis en lumière les forces et les domaines à améliorer en matière de gestion du personnel au sein de l'OPIC. Ces éléments ont été intégrés à un plan d'action centré sur :

- le perfectionnement professionnel;
- la reconnaissance;
- le leadership et les compétences;
- la qualité du travail;
- le partage de l'information.

Le plan d'action fait l'objet d'une surveillance, de rapports et de communications avec les employés de façon trimestrielle.

Pilier Infrastructure de la TI adaptée

Objectifs : ***Moderniser le portefeuille de la technologie de l'information (TI) de l'OPIC grâce à la réalisation de projets qui respectent les échéanciers, les budgets et la portée établis.***

Réaliser des gains en efficacité au chapitre des processus et des coûts opérationnels.

En 2012–2013, l'OPIC a consacré beaucoup d'efforts à la modernisation de sa capacité de services en ligne. À cette fin, l'OPIC a lancé un nouveau service électronique qui permet à ses clients de visionner en ligne leur historique d'interactions en matière de paiement. Le service électronique comprend la mise en œuvre d'un système électronique de paiement des factures qui permet aux titulaires de comptes de dépôt de réapprovisionner leurs comptes par le biais de leurs comptes bancaires en ligne auprès des banques canadiennes.

L'OPIC a également mis en œuvre un nouveau système qui permet aux clients de commander ou de renouveler en ligne des abonnements à des produits de données sur la PI.

Des projets d'amélioration des dépôts électroniques ont été mis en œuvre dans les principaux secteurs d'activité : droit d'auteur, dessins industriels, marques de commerce et brevets. Ces services électroniques répondent directement aux demandes des clients en matière de nouveaux services et de services améliorés et visent à permettre à l'OPIC d'offrir en ligne des services de PI complets.

En plus de répondre aux besoins des clients, les nouvelles applications de services électroniques pour les transactions ont permis de réaliser des économies grâce à la réduction des frais de traitement des paiements par carte de crédit ainsi que des efforts exigés de la part des employés. L'OPIC n'est plus obligé de traiter manuellement les paiements.

Objectif : ***Répondre aux besoins des clients en améliorant la fonctionnalité des systèmes pour les clients externes et les employés.***

En plus des efforts visant à améliorer l'expérience en ligne des clients de l'OPIC, l'organisation a concentré son attention sur la conduite d'activités clés de planification stratégique pour le programme de modernisation des TI. Ces efforts ont permis d'établir une vision de la situation future et de définir les grands projets à concrétiser dans les années à venir.

L'OPIC a également procédé à l'évaluation de certaines applications logicielles normalisées internationales et du gouvernement fédéral. Ces applications seront utilisées dans le traitement des droits de PI afin de déterminer les pratiques exemplaires et les possibilités d'adoption de technologies normalisées.

Pilier Excellence opérationnelle

Objectifs : ***Établir une organisation axée sur les processus qui cherche toujours à s'améliorer et à donner une meilleure valeur à ses clients.***

Faire en sorte que les employés aient les outils, les connaissances et l'information sur le rendement dont ils ont besoin pour gérer les processus dont ils sont responsables.

Pour atteindre les objectifs du pilier Excellence opérationnelle, l'OPIC a créé le Centre d'expertise des services d'amélioration d'affaires (CESAA) et le Conseil des processus. Les deux initiatives aident les secteurs d'activité à répondre aux besoins des clients et des parties prenantes.

Le Conseil des processus est une entité de gouvernance à l'échelle de l'OPIC présidée par le sous-commissaire aux brevets et composée des directeurs de la Direction des brevets, de la Direction des marques de commerce, de la Direction du droit d'auteur et des dessins industriels, du CESAA et de la Direction des finances et de l'administration. Le rôle du Conseil consiste à surveiller les initiatives d'amélioration des processus, de leur proposition jusqu'à la réussite de leur mise en œuvre.

Le CESAA fait partie de la Direction des stratégies et des services organisationnels de l'OPIC. Il soutient les activités d'amélioration en offrant une expertise en amélioration des processus, en gestion par activités (GPA), en analyse opérationnelle et en mesure du rendement.

Pour améliorer les processus, l'OPIC a pris des mesures visant à évaluer et à adopter des pratiques exemplaires. À cette fin, l'OPIC a commencé

à mettre en œuvre des principes et des méthodes Lean visant à définir et à appliquer les modes de prestation de services les plus efficaces et ajoutant le plus de valeur. Dans le cadre de la méthode Lean, des activités ont été mises en place pour réunir des équipes interfonctionnelles afin d'évaluer les trois processus de base suivants :

- présentation d'une demande de brevet;
- présentation d'une demande d'enregistrement de marque de commerce;
- présentation d'une demande d'enregistrement de dessin industriel.

Ces activités étaient centrées sur la détermination des sources d'activités sans valeur ajoutée et l'établissement de priorités pour les possibilités d'activités d'amélioration.

Les activités qui ont été menées dans le cadre de Lean ont mobilisé et habilité les employés, ainsi qu'optimisé les processus pour permettre l'octroi rapide et rentable de droits de PI de qualité supérieure. Les premiers résultats ont été bien accueillis et des activités d'amélioration ont été entreprises pour tous les processus de base afin d'aider les secteurs d'activité à atteindre leurs objectifs de rendement.

Objectif : Améliorer la qualité et la rapidité.

L'OPIC a entrepris une évaluation interne dans le but d'instaurer un Système de gestion de la qualité (SGQ) visant à déterminer les éléments que l'Office doit mettre en place pour devenir une organisation axée sur les processus. Un SGQ à l'échelle de l'organisation assurera la normalisation des processus de l'OPIC et, par ricochet, garantira à tous les clients une prestation de services et un octroi de droits de PI de qualité supérieure.

Objectif : Assurer une prestation efficiente et rentable des services de l'OPIC.

De plus, l'OPIC a commencé à mettre en place une capacité de GPA, qui améliorera la compréhension des exigences en matière de ressources et offrira des connaissances et de l'information sur le rendement pour mesurer les processus. La mise en œuvre de la GPA renforcera les mécanismes de gestion du rendement et de responsabilisation, permettra de mesurer les résultats et assurera l'engagement des employés à l'égard du rendement.

Réalisations en matière de rendement des secteurs d'activité

En 2012–2013, chacun des secteurs d'activité de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) a été mis au défi de diminuer les délais d'exécution généraux pour la prestation des droits de PI ainsi que les niveaux d'inventaire.

Trois conditions communes ont été mises en évidence. Premièrement, il faut évaluer et améliorer les processus de production. Deuxièmement, l'OPIC doit s'assurer que les politiques, les procédures et la législation sont actualisées et se conforment aux normes internationales afin que la prestation des droits de PI s'inscrive dans un cadre moderne. Enfin, les plateformes de TI doivent faire l'objet de travaux d'envergure de mise à jour et d'harmonisation.

Ces conditions communes ont été intégrées aux piliers de la stratégie pour aider les secteurs d'activité à atteindre leurs objectifs. Les résumés suivants décrivent les résultats obtenus par les secteurs d'activité.

Direction des brevets

En 2012–2013, la Direction des brevets a atteint une réduction du délai d'exécution général de 2,7 mois (pour atteindre 45,7 mois à la fin de l'exercice) et a réduit l'inventaire de 6 218 (passant de 85 993 à 79 775). Au cours de l'exercice, les efforts de la Direction ont porté sur l'utilisation stratégique des heures supplémentaires, l'amélioration de la modélisation de la production, les projets pilotes Lean et les séances de formation.

Direction des marques de commerce

La Direction des marques de commerce a légèrement réduit son délai d'exécution, qui est passé de 27,1 mois au début de l'exercice à 27 mois à la fin de l'exercice. La Direction a mené ses premières activités d'amélioration des processus en novembre et en décembre 2012. Les changements recommandés par les employés ont amélioré le flux des dossiers examinés en fonction du principe « premier entré, premier sorti », ainsi que le délai d'exécution du processus d'examen.

Direction du droit d'auteur et des dessins industriels

La Direction du droit d'auteur et des dessins industriels a reçu un nombre record de demandes d'enregistrement de dessins industriels en 2012–2013, soit 5 377 demandes. Ceci représentait une augmentation de 2,5 % par rapport à l'exercice précédent avec une augmentation de 7 % des dépôts nationaux. Cette situation explique la légère augmentation du délai d'exécution, qui est passé de 9,5 mois au début de l'exercice 2012–2013 à 9,6 mois à la fin de l'exercice.

Commission d'appel des brevets

En 2012–2013, la Commission d'appel des brevets a centré ses efforts sur l'objectif de réduction de 75 % du nombre de cas en attente depuis plus de 48 mois. La Commission a également entrepris de réduire l'ensemble de l'inventaire à 48 cas maximum. Elle a atteint ces deux objectifs.

Commission des oppositions des marques de commerce

La Commission des oppositions des marques de commerce avait pour objectif en 2012–2013 de réduire l'inventaire des cas en attente depuis les années qui précèdent 2007 de 183 à 62 cas. Cet objectif a été dépassé. Le 31 mars 2013, seulement 31 cas étaient en attente depuis les années qui précèdent 2007.

Normes de service à la clientèle

En plus des améliorations de rendement précédentes, l'OPIC a atteint dans 90 % des cas en moyenne les normes de service à la clientèle établies. Des descriptions détaillées des services offerts à la clientèle et les normes établies sont mises à la disposition du public sur le site Web de l'OPIC.

Une année de découvertes

L'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) a beaucoup appris au cours du dernier exercice grâce aux résultats atteints dans le cadre de la mise en œuvre de la *Stratégie d'affaires de l'OPIC 2012–2017*.

Les tables rondes organisées avec de petites et moyennes entreprises dans l'ensemble du pays ont permis à l'OPIC d'obtenir des renseignements importants sur ses clients. Par la suite, l'organisation a entrepris de nombreuses activités visant à répondre aux besoins des clients. L'OPIC prévoit continuer de renforcer son engagement à soutenir la réussite des clients et des entreprises. L'OPIC atteindra cet objectif en demeurant en contact avec ses clients et les personnes engagées dans le cycle d'innovation et en s'assurant de continuer de s'adapter à l'évolution des besoins des entreprises.

Les efforts pour moderniser le cadre réglementaire, réduire le fardeau administratif, s'adapter aux besoins des clients et mieux tenir compte des pratiques commerciales modernes étaient prioritaires en 2012–2013. Les initiatives suivantes illustrent ces efforts :

- Participation aux travaux du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie (INDU) de la Chambre des Communes;
- Examen continu du cadre de la PI;
- Élaboration d'une feuille de route internationale;
- Collaboration avec d'autres bureaux de propriété intellectuelle;
- Mise en œuvre d'une entente de programme pilote dans le cadre de l'Autoroute du traitement des demandes de brevet – Traité de coopération en matière de brevets avec le United States Patent and Trademark Office.

La modernisation du cadre de la PI demeurera prioritaire et l'OPIC collaborera avec d'autres ministères du gouvernement pour soutenir le nouveau projet de loi : Loi visant à combattre la contrefaçon de produits. Sur la scène internationale, l'OPIC continuera de renforcer son harmonisation avec les pratiques et les systèmes internationaux en matière de PI.

L'OPIC reconnaît la valeur de sa main-d'œuvre exceptionnelle. Les initiatives suivantes illustrent cette reconnaissance :

- Nouveau programme d'orientation;
- Séances de sensibilisation à la PI;
- Possibilités de formation intensive;
- Élaboration de blocs d'apprentissage conçus pour aider les employés à réaliser leurs aspirations professionnelles;
- Projet pilote de programme de gestion des talents.

L'OPIC poursuivra son engagement envers ses employés.

Les travaux de modernisation des systèmes de TI et d'amélioration de l'expérience des clients en ligne ont bien commencé. Les activités et les projets comprennent notamment :

- La mise en œuvre d'un service électronique de paiement de factures;
- La possibilité pour les agents de visionner l'historique de leurs transactions financières en ligne;
- L'évaluation de solutions canadiennes et internationales en vue d'adopter des pratiques exemplaires.

Les efforts de l'OPIC sont pluriannuels et les améliorations attendues devraient s'accroître au fil du temps.

L'OPIC a mené plusieurs activités d'amélioration des processus visant à rationaliser les processus de travail et à déterminer les domaines à améliorer au sein des secteurs d'activité. L'effort initial a permis à l'organisation d'atteindre des résultats importants, et l'OPIC s'attend à tirer de nombreux avantages de la poursuite de ses démarches pour devenir une organisation axée sur les processus.

Grâce aux résultats atteints au cours de l'exercice 2012–2013, les secteurs d'activité de l'OPIC ont réalisé des progrès significatifs en matière de réduction du délai d'exécution général et des niveaux d'inventaire. Les futurs objectifs sont ambitieux. Cependant, compte tenu des résultats obtenus cette année et des activités d'appui prévues dans le plan stratégique, l'OPIC devrait atteindre tous les objectifs fixés sans exception.

Nous sommes inspirés par l'innovation et engagés à réussir.

Acronymes

ATDB-PCT	Autoroute du traitement des demandes de brevet – Traité de coopération en matière de brevets
ATDB	Autoroute du traitement des demandes de brevet
CESAA	Centre d'expertise des services d'amélioration d'affaires
CSC	Centre de services à la clientèle
GPA	Gestion par activités
IPIC	Institut de la propriété intellectuelle du Canada
OMPI	Organisation mondiale de la propriété intellectuelle
OPIC	Office de la propriété intellectuelle du Canada
PCT	Traité de coopération en matière de brevets
PI	Propriété intellectuelle
PME	Petite et moyenne entreprise
SGQ	Système de gestion de la qualité
TI	Technologie de l'information

Renseignements supplémentaires en ligne

Les renseignements suivants sont disponibles sur notre site Web : www.opic.gc.ca/2012-2013.

États financiers vérifiés et renseignements financiers supplémentaires

Engagements en matière de services

Tableaux statistiques de l'OPIC

- Activités clés
- Demandes de marque de commerce déposées, selon la langue
- Demandes de marque de commerce déposées et enregistrées, par province ou territoire
- Les 10 principaux requérants de marque de commerce
- Les 10 principaux propriétaires de marque de commerce
- Commission des oppositions des marques de commerce — Résultats opérationnels
- Demandes de marque de commerce déposées et enregistrées, selon l'origine indiquée par le requérant
- Demandes de brevet déposées, selon la langue
- Demandes de brevet déposées, requêtes d'examen et brevets délivrés, par domaine
- Demandes de brevet déposées et brevets délivrés à des résidants du Canada et de pays étrangers
- Les 10 principaux demandeurs de brevet
- Les 10 principaux titulaires de brevet
- Commission d'appel des brevets — Résultats opérationnels
- Demandes de brevet déposées et brevets délivrés, selon l'origine indiquée par le demandeur
- Demandes de droit d'auteur déposées, selon la langue
- Demandes de droit d'auteur déposées et enregistrées, par province ou territoire
- Demandes de droit d'auteur déposées et enregistrées, selon l'origine indiquée par le demandeur
- Les 10 principaux demandeurs de droit d'auteur
- Demandes de dessin industriel déposées, selon la langue
- Demandes de dessin industriel déposées et enregistrées, par province ou territoire
- Demandes de dessin industriel déposées et enregistrées, selon l'origine indiquée par le demandeur
- Les 10 principaux demandeurs de dessin industriel
- Les 10 principaux propriétaires de dessin industriel

Figures statistiques de l'OPIC

- Revenus par produit et service
- Dépenses de fonctionnement, par catégorie
- Dépenses, par regroupement de directions
- Revenus — Brevets
- Revenus — Marques de commerce
- Revenus — Droits d'auteurs et dessins industriels
- Délais d'exécution des demandes de marque de commerce en attente d'examen
- Demandes d'enregistrement de marque de commerce
- Demandes de marque de commerce traitées
- Requêtes d'examen de brevet
- Demandes de brevet traitées
- Demandes d'enregistrement de droit d'auteur
- Demandes de droit d'auteur traitées
- Demandes d'enregistrement de dessin industriel
- Demandes de dessin industriel traitées
- Consultations du site Web
- Demandes de renseignements
- Employés, par groupe d'âge
- Nombre d'employés
- Employés, selon le sexe

Membres de la haute direction et agents de développement des affaires